

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT TELKOM BLIMBING MALANG**

**SKRIPSI**



**O l e h:**

**SRI ANNISA**  
NIM : 11510104

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2015**

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT TELKOM BLIMBING MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**O l e h:**

**SRI ANNISA**  
NIM : 11510104

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2015**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

### **PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM BLIMBING MALANG**

### **SKRIPSI**

Oleh:

**SRI ANNISA**  
NIM : 11510104

Telah Disetujui, 26 Mei 2015  
Dosen Pembimbing,



**Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag.M.Si**  
NIP. 19711108 199803 2 002

Mengetahui:  
Ketua Jurusan,



**Dr.H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei** f  
NIP 19750707 200501 1 005

## LEMBAR PENGESAHAN

### **PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM BLIMBING MALANG**

### **SKRIPSI**

Oleh :

**SRI ANNISA**  
NIM : 11510104

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Tanggal 25 Juni 2015

#### **Susunan Dewan Penguji**

#### **Tanda Tangan**

1. Ketua Penguji  
**Zaim Mukaffi, SE., M.Si**  
NIP. 19791124 200901 1 007

:

(  )

2. Sekretaris/Pembimbing  
**Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag.M.Si**  
NIP. 19670816 200312 1 001

:

(  )

3. Penguji Utama  
**Dr. H. A. Muhtadi Ridwan, M.Ag**  
NIP. 19550302 198703 1 004

:

(  )

Disahkan Oleh :  
Ketua Jurusan,



**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei** f  
NIP. 19750707 200501 1 005

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sri Annisa  
Nim : 11510104  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maliki Malang, dengan judul:

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM BLIMBING MALANG**

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 29 Juni2015  
Hormat saya,



Sri annisa  
Nim: 11510104



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Sri Annisa
NIM	: 11510104
Jurusan / Prodi	: Manajemen/ Sumber Daya Manusia
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi,	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)
Tesis, Disertasi	: Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Blimbing Malang

**Mengizinkan/tidak mengizinkan\*** jika karya ilmiah saya (skripsi, ~~tesis,~~  
~~disertasi~~\*) dipublikasikan melalui website perpustakaan Universitas Islam Negeri  
Maulana Malik Ibrahim Malang Secara Keseluruhan (full teks).

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Juni 2015

Dosen Pembimbing



(Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag, M.Si)  
NIP. 19711108 199803 2 002

Mahasiswa



(Sri Annisa)  
NIM. 11510104

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ilmiah skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua tercinta, yaitu ayahanda “H. Haryono” dan ibunda “Hj. Rohmatul Ummah” sebagai pahlawan dan tokoh dalam hidup saya yang tak bosan-bosannya mendoakan, menasehati, mengingatkan, dan membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kesabaran. Kepada adik-adik saya “Nur Ukhiyah dan Nabila Dhafirah”, kakak saya “Muhammad Toharoh” serta keluarga besar saya.

Saya ucapkan terimakasih semuanya  
atas doanya, semoga Allah  
membalasnya.

Amiin ya

Robbal ‘Alamiin...

## **MOTTO**

Hidupmu akan berharga dan bermanfaat ketika seseorang datang  
menghampirimu untuk meminta bantuan dan kamu bisa  
membantunya.

Barang siapa yang menghilangkan kesulitan dunia sesama mukmin maka Allah  
akan menghilangkan kesulitannya di akhirat, barang siapa yang mempermudah  
kesulitan orang lain maka Allah akan mempermudah urusannya di dunia  
akhirat, barang siapa yang menutup aib seorang Islam maka Allah  
akan menutup aibnya di dunia-akhirat, Allah akan selalu\  
menolong hambanya selagi hambanya  
menolong saudaranya  
(HR.Muslim: 4867).



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'aalamin, puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan anugerah yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul "Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telekomunikasi Blimbing Malang" dapat terselesaikan.

Shalawat dan salam penuh kerinduan kepada Rasulullah SAW atas segala teladannya dimedan kehidupan dan dimedan dakwah sehingga memacu penulis untuk senantiasa bersemangat dalam mencari kehidupan dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudjia Raharjo, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam melakukan dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Vivin Maharani, SE., M.Si., Siswanto, SE., M.Si. dan segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberi pengarahan dan membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

6. Orangtuaku tercinta, terutama ibu dan adik-adikku serta seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan do'a, moril, dan materi serta motivasi, mudah-mudahan Allah SWT membalasnya.
7. Khoirun Nisa, Ikhsan Maksum, Siti Aisyah, Siti Maisaroh, Hanim Istatik Badi'ah, teman-teman Kopma PB UIN Maliki Malang dan teman-teman kos lainnya serta seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi yang juga menempuh skripsi.
8. Rusmiati selaku HR PT Telkom Blimbing Malang dan seluruh karyawan PT Telkom Blimbing Malang yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penelitian skripsi ini.
9. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih dan semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa setiap karya manusia sesungguhnya hanya menuju kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak sehingga dapat menjadikan karya ini menjadi lebih baik. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya untuk perbaikan kehidupan manusia. Amin ya Robbal 'Alamin.

Malang, 29 Juni 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN DUPLIKASI .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK (Bahasa Indonesia) .....	xvi
ABSTRAK (Bahasa Inggris) .....	xvii
ABSTRAK (Bahasa Arab) .....	xviii

### BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Pustaka .....	14
2.2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	14
2.2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	14
2.2.1.2 Dimensi OCB .....	16
2.2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi OCB .....	18
2.2.1.4 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	20
2.2.2 Kinerja .....	23
2.2.2.1 Definisi Kinerja .....	23
2.2.2.2 Penilaian Kinerja .....	25
2.2.2.3 Standar Pengukuran Kinerja .....	25
2.2.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja .....	26
2.2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	27
2.2.2.6 Indikator Kinerja .....	28
2.2.3 Kajian dalam Islam .....	31
2.2.3.1 OCB dalam Islam .....	31
2.2.3.2 Kinerja dalam Perspektif Islam .....	36
2.2.4 Pengaruh OCB Terhadap Kinerja .....	38
2.3 Kerangka Berpikir .....	40
2.4 Hipotesis .....	41

<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi Penelitian .....	45
3.2 Jenis Penelitian .....	45
3.3 Populasi dan Sampel .....	46
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	46
3.5 Jenis Data .....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.7 Instrumen Penelitian .....	49
3.8 Definisi Operasional Variabel .....	50
3.9 Uji Instrumen Penelitian .....	53
3.10 Metode Analisis Data .....	55
<b>BAB IV : PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
4.1.1 Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	63
4.1.2 Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	67
4.1.3 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk ....	68
4.2 Paparan Hasil Penelitian .....	69
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	69
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	72
4.3 Hasil Analisis Data .....	83
4.4 Penguji Hipotesis .....	91
4.4.1 Analisa Uji Asumsi Klasik .....	86
4.4.2 Analisa Regresi Linier Berganda .....	89
4.4.3 Uji Simultan (Uji F) .....	91
4.4.4 Uji Parsial (Uji T) .....	92
4.4.5 Uji Dominan .....	94
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
4.5.1 Pengaruh OCB Terhadap Kinerja .....	95
4.5.2 Pengaruh Dimensi-dimensi OCB Terhadap Kinerja .....	97
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan kesamaan dengan penelitian terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Variabel, indikator, dan item .....	51
Tabel 4.1 Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	69
Tabel 4.2 Data karakteristik responden berdasarkan umur responden .....	70
Tabel 4.3 Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .	70
Tabel 4.4 Data karakteristik responden berdasarkan lama bekerja.....	71
Tabel 4.5 Data karakteristik responden berdasarkan status karyawan.....	72
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi item-item variabel <i>altruism</i> (X1) .....	73
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi item-item variabel <i>conscientiousness</i> (X2)	74
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi item-item variabel <i>sportmanship</i> (X3) .....	76
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi item-item variabel <i>civic virtue</i> (X4) .....	78
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi item-item variabel <i>courtesy</i> (X5) .....	79
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi item-item variabel kinerja (Y) .....	81
Tabel 4.12 Uji validitas dan reliabilitas .....	84
Tabel 4.13 Uji asumsi normalitas .....	86
Tabel 4.14 Uji asumsi multikolinieritas .....	87
Tabel 4.15 Rekapitulasi uji asumsi homoskedastisitas .....	88
Tabel 4.16 Uji asumsi auto korelasi .....	89
Tabel 4.17 Rekapitulasi hasil analisis regresi linier berganda .....	89
Tabel 4.18 Rekapitulasi uji F .....	92
Tabel 4.19 Rekapitulasi uji parsial uji (T) .....	93
Tabel 4.20 Rekapitulasi uji variabel dominan .....	94

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.2 Hubungan antarvariabel .....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Telkom .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 : Hasil Jawaban Responden

Lampiran 3 : Crosstabs

Lampiran 4 : Frequency Table

Lampiran 5 : Correlations

Lampiran 6 : Regression



## ABSTRAK

Sri Annisa, 2015, SKRIPSI. Judul: Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Blimbing Malang”.

Pembimbing : Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag.M.Si

Kata Kunci : OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), Dimensi-dimensi OCB, Kinerja

---

OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) merupakan perilaku sosial yang positif yang dilakukan oleh karyawan dengan memberikan kontribusi pada organisasi dan lingkungan kerjanya yang melebihi tuntutan peran atau posisi dalam bekerja. Dengan adanya karyawan yang memiliki OCB akan sangat membantu kinerja karyawan secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi. Sehingga organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel OCB mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang secara simultan. Untuk menganalisis indikator OCB berpengaruh terhadap kinerja secara parsial. Dan untuk menganalisis indikator OCB yang paling dominan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan sampel acak sederhana dengan sampel yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 63 karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang dipakai untuk mengukur OCB adalah dengan menggunakan lima dimensi yaitu (a) *altruisme* (perilaku membantu orang lain); (b) *conscientiousness* (perilaku yang melebihi prasyarat minimum); (c) *sportsmanship* (kemampuan untuk bertoleransi tanpa mengeluh); (d) *courtesy* (menjaga hubungan baik); (e) *civic virtue* (keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya OCB di lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang. Dari semua dimensi OCB yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, dan *courtesy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan pada *civic virtue* tidak berpengaruh terhadap kinerja, akan tetapi pada semua dimensi menunjukkan bahwa dimensi yang paling dominan adalah *courtesy*.

## ABSTRACT

Sri Annisa, 2015, THESIS. The influence of Organizational Citizenship Behavior that having an affect on performance of the employee at PT. Telkom Blimbing Malang

Advisor : Dr. Hj. IlfiNurdiana, S.Ag.M.Si

Keyword : Organizational Citizenship Behavior, Dimensions of Organizational Citizenship Behavior, Performance

---

OCB (Organizational Citizenship Behavior) is a positive social behavior that done by the employee by giving contribution to the organization and working area that exceeds the demands of the role or position in the work. The employee who has the Organizational Citizenship Behavior will be helpful the performance of individual or group within an organization. The aims of this study are: first is analyzing the variable of Organizational Citizenship Behavior that influences the performance of the employee at PT. Telkom Blimbing Malang simultaneously. Second is analyzing the indicator of Organizational Citizenship Behavior that having an affect on performance of the employee partially. The last is analyzing the dominant indicator of Organizational Citizenship Behavior.

This study uses quantitative approach and multiple linear regression analysis to analyzing the data. The technique of collecting the sample uses the simple of sample random. The sample uses in this study are sixty three of the employees at PT. Telkom Blimbing Malang. In this study, there are five dimensions of measurement scale to met Organizational Citizenship, those are (a) altruism (the behavior to help the others); (b) concientiousness (the behavior that exceeds the minimum requirements); (c) sportmanship (the ability to tolerate without complain); (d) courtesy (maintain good relations); (e) civic virtue (involvement in organizational functions).

The result in this study shows that the presence of Organizational Citizenship Behavior in working area can influence the performance of the employee at PT. Telkom Blimbing Malang. From all dimension of Organizational Citizen Behavior as altruism, *conscientiousness*, *sportmanship*, and *courtesy* are significance influence to the performance of the employee. However, in all of dimensions show that the dominant dimension is courtesy.

## المستخلص

سري أنسا ، 2015، البحث الج امعي. الموضوع : تأثير المواطنة التنظيمية السلوكية (Organizational Citizenship Behavior) على تحقيق الموظف في مصنع تلکوم بلمبيغ مالانج.

المشرفة : الدكتورة الحاجة إلفي نوردينا الم جسيو  
الكلمات الرئيسية: تأثير المواطنة التنظيمية السلوكية (OCB)، مقياس، تحقيق

المواطنة التنظيمية السلوكية (OCB) هي سلوك اجتماعي إيجابي من قبل الموظفين من خلال المساهمة في بيئة منظمة والعمل الذي ي فوق مطالب دور أو موقف في العمل. ومع الموظف الذي لديه (OCB) سيساعد كثيرا على تحقيق الموظفين أو مجموعات الأفراد داخل المنظمة. حتى المنظمة التي لديه 1 موظفين الذين لديهم (OCB) جيدة وسيكون الأداء أفضل من غيرها من المنظمات. وكان الغرض من هذا البحث هو تحليل المتغيرات المواطنة التنظيمية السلوكية (OCB) تؤثر على تحقيق الموظفين في مصنع تلکوم بلمبيغ مالانج بكيفية متزامن. لتحليل تأثير على مؤشرات تحقيق المواطنة التنظيمية السلوكية (OCB) جزئيا. وتحليل المواطنة التنظيمية السلوكية (OCB) بأكثر مسيطر.

المدخل الذي يستخدم في هذا البحث هو الكمي. تحليل البيانات المستخدمة هي تحليل الانحدار الخطي المتعدد. طريقة جمع العينات باستخدام عينة عشوائية بسيطة مع العينة المستخدمة في هذا البحث إلى 63 موظفا في مصنع تلکوم بلمبيغ مالانج. وفي هذا البحث مقياس السلوكية المستخدمة لقياس المواطنة التنظيمية السلوكية (OCB) هو استخدام خمسة فصول هي (أ) الإيثار (مساعدة سلوك الآخرين)؛ (ب) الضمير (السلوك الذي يفوق الحد الأدنى من المتطلبات)؛ (ج) الرياضية (القدرة على تسامحون شكوى)؛ (د) مجاملة (للحفاظ على علاقات جيدة)؛ (و) الفضيلة المدنية (المشاركة في الوظائف التنظيمية).

أظهرت نتائج البحث وجود المواطنة التنظيمية السلوكية (OCB) في بيئة العمل التي قد تؤثر على تحقيق الموظفين في مصنع تلکوم بلمبيغ مالانج. ومن جميع مقياس المواطنة التنظيمية السلوكية (OCB) هي الإيثار، الضمير، الروح الرياضية، وتأثير كبير مجاملة على تحقيق، في حين الفضيلة المدنية ليس له تأثير على تحقيق، ولكن في كل المقياس أظهر أن مقياس مسيطر هو مجاملة.